الملتقى الدولي السابع حول:
"الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير – تجارب الدول –"
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف
كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير.
يومي 03–04 ديسمبر 2012

محاولة تحديد العوامل التي تقف وراء عدم إقبال الفرد الجزائري على التأمين التجاري

مداخلة من إعداد الأستاذ: بيشاري كريم
أستاذ محاضر–ب–
جامعة سعد دحلب البليدة
البريد الإلكتروني:bkesc2002@yahoo .fr
الهاتف:0550544502

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى محاولة تحديد أهم العوامل التي تقف وراء عدم إقبال الفرد الجزائري على التأمين التجاري ، ولهذا الغرض قمنا باستقصاء من خلال استبيان موجه لعينة من المستهلكين تم اختيارها بطريقة عشوائية، حيث تضمن هذا الاستبيان على ضوء البيانات التي تحصلنا عليها بعد جمع وتبويب البيانات تمكنا من اختبار الفرضيات الجزئية الخاصة بهذه الدراسة باعتماد جملة من الأدوات الإحصائية التي تتناسب مع أهداف البحث. وقد خلصنا من خلال هذا البحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- يرى أغلب أفراد العينة بأن عدم تناسب التعويض مع حجم الضرر يعد العامل الأكبر الذي يقف وراء عدم إقبالهم على التأمين.

أما فيما توصيات البحث فجاءت متعلقة بـ:

- سرعة تقديم التعويض عند تحقق الضرر وذلك من خلال تسريع إجراءات التعويض انطلاقا من معاينة الأضرار، مرورا بتحديد مبلغ التعويض وانتهاء بتقديم الصك.

ـ التعويض المناسب باعتبار أن الجزء الكبير من حكم الزبون على جودة الخدمة المقدمة من طرف شركات التأمين يأتي بعد حدوث الضرر، وهنا تبرز أهمية تناسب مبلغ التأمين مع حجم الضرر ولهذا يتعين على شركة التأمين العناية بتقدير حجم الضرر ومراجعة سلم التعويضات بصفة دورية تماشيا مع الأسعار السائدة في السوق.

الكلمات الدالة: التأمين التجاري،التعويض،جودة الخدمة،قطاع التأمين.

مقدمة:

مر قطاع التأمين الجزائري بجملة من الإصلاحات كغيره من القطاعات الاقتصادية الأخرى حيث شهد في العقد الأخير من القرن الماضي جملة من الإصلاحات كان أهمها إلغاء تخصص شركات التأمين كمرحلة أولى سنة1988 لفتح المنافسة بين الشركات العمومية، ثم في سنة 1995 تم فتح السوق أمام الشركات الخاصة وبذلك دخلت مجموعة من الشركات الخاصة السوق الجزائرية حيث وسعت دائرة المنافسة المحلية في السوق. لكن رغم هذه الإصلاحات بقي قطاع التأمين يعاني من تأخر كبير مقارنة بالدول الأخرى حيث لا يساهم إلا بحوالي 0.6% من الناتج الداخلي الخام مقابل 3% في المغرب و2% في تونس، هذا بالإضافة إلى الضعف الكبير في مستوى الخدمة المقدمة من طرف شركات التأمين خاصة في الجانب المتعلق بالتأخر الكبير في تقديم التعويضات. ولقد تزايد الاهتمام بقطاع التأمين خاصة بعد الحوادث التي تعرضت لها الجزائر خاصة زلزال 21 ماي 2003 الذي جاء مرة أخرى ليؤكد على ضرورة تطوير قطاع التأمين الجزائري وهو ما دفع بالسلطات العمومية لإعادة النظرة في تنظيم هذا القطاع وظهر ذلك من خلال مراسيم وقوانين هدفت إلى تطوير القطاع كان أهمها القانون رقم04/06المؤرخ في20فيفري 2006 والمتعلق بالتأمينات والذي جاء بجملة من التدابير هدفت إلى تطوير صناعة التأمين في الجزائر حيث فتح لأول مرة الباب أمام فروع شركات التأمين الأجنبية لممارسة نشاط التأمين في الجزائر، كما سمح للبنوك بتوزيع بعض منتجات التأمين من خلال شبكات توزيعها هذا بالإضافة إلى تعزيز عملية الرقابة على أنشطة شركات التأمين من خلال إنشاء لجنة لمراقبة التأمينات يقع على عاتقها القيام بكل ذلك. وعلى ضوء هذه المعطيات نخو معالجة الإشكالية التالية: **ماهي أهم العوائق التي تحول دون إقبال الفرد الجزائري على التأمين التجاري؟ وما هي الجوانب التي يمكن التركيز عليها لتطوير قطاع التأمين الجزائري؟**

تتناول الدراسة فضلا عن مقدمة وخاتمة المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار العام للدراسة الميدانية

المحور الثاني: المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة

المحور الثالث: اختبار الفرضيات وعرض نتائج الدراسة

أولا:الإطار العام للدراسة الميدانية:

لتحديد السياق العام للدراسة الميدانية الخاصة بتحليل موقف الفرد الجزائري من التأمين التجاري كان من الضروري اعتماد بعض الخطوات المنهجية لضمان التحليل السليم لأبعاد هذه الدراسة وذلك من خلال التحديد الدقيق لمجتمع الدراسة، اختيار العينة المناسبة ووضع بعض المحددات الخاصة بها هذا بالإضافة إلى وصف الأداة المستخدمة في جمع البيانات الضرورية لاختبار الفرضيات الجزئية الستة محل الدراسة ليتم في الأخير التأكد من صدق أداة القياس ومدى مناسبة أدوات التحليل لها.

1- مجتمع، عينة ومحددات الدراسة:

أ- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستهلكين في ولاية الجزائر العاصمة وقد تم اختيار الفئة العمرية ممن هم في سن العشرين فما فوق نظرا لقدرة هذه الفئة في المشاركة في موضوع الدراسة، وفي هذا الإطار تم توزيع 500 إستبانة بطريقة عشوائية ومن أجل التمثيل الجيد للمجتمع المدروس فقد تم توزيع هذه الإستبانات على أغلب بلديات الجزائر العاصمة، وبعد التدقيق تم اعتماد348 إستبانة وبهذا تكون العينة المستخدمة في التحليل هي 348 شخص وبذلك فإن نسبة الردود قد بلغت 69,6% . وقد تم جمع البيانات خلال الفترة الممتدة من 3أوت إلى 3 أكتوبر 2010.

تم احتساب حجم العينة عند مستوى ثقة 95% .ومستوى خطأ قدره 5% وبما أن نسبة تجانس المجتمع مجهولة فقد تم أخذ 50% وهي قيمة وسطية تعطي أكبر حجم ممكن للعينة. وتم اعتماد العلاقة التالية في حساب حجم العينة:

$$N=(Z^2 \times P \times (1-P))/ e^2$$

N : حجم العينة

Z: ثابت متعلق بدرجة الثقة

P: نسبة تجانس المجتمع

e: مستوى الخطأ المسموح

$$N=((1.96)^2 \times 0,5 \times (1-0,5))/ (0.05)^2$$

$$=384$$

ب- **محددات الدراسة:** تمت هذه الدراسة في ضمن مجموعة من المحددات والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- اقتصرت هذه الدراسة على معرفة أراء عينة من الأفراد دون الامتداد إلى الشركات والتي تشكل بدورها عنصر أساسي في الطلب على منتجات التأمين ويرجع ذلك لاختلاف السلوك الشرائي الاستهلاكي للأفراد عنه في الشركات؛
- اقتصرت الدراسة على عينة من500 شخص على مستوى ولاية الجزائر دون الامتداد لبقية ولايات الوطن؛
- تم الاعتماد في الدراسة على أداة أساسية متمثلة في الاستبيان الذي تم تصميمه من طرف الباحث؛
- عالجت هذه الدراسة التأمين التجاري بشكل عام دون أخذ خصوصيات كل نوع من أنواع التأمين حيث تم التركيز على ما هو مشترك بين مختلف المنتجات.

2- الأداة المستخدمة لجمع البيانات

تم الاعتماد بشكل أساسي في جمع البيانات الأولية على إستبانة من تصميم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة ، ولهذا فقد اشتمل الاستبيان على محورين كل محور يتكون من مجموعة من الأسئلة على النحو التالي:

- خصص المحور الأول لتحديد أهم الأسباب التي تحول دون تقبل الفرد الجزائري لفكرة التأمين، وذلك من خلال خمسة عبارات أساسية تتعلق بالإجبار، تأخر التعويضات، ارتفاع الأقساط، تعارض التأمين مع الدين وعدم تناسب مبلغ التعويض مع حجم الضرر؛
- المحور الثاني تم تخصيصه للمعلومات الشخصية الخاصة بالمستقصى منه والمتمثلة في العمر الجنس، الدخل والمستوى التعليمي.

تم استخدام سلم ليكرت الخماسي للموافقة (موافق تماما، موافق، بدون رأي، غير موافق، غير موافق تماما) في المحور الأول، بينما في المحور الأخير والخاص بالمعلومات الشخصية فكانت الأسئلة مغلقة وبعدة اختيارات.

3- فرضيات الدراسة

في هذا الجزء من الدراسة نحاول اختبار الفرضيات الجزئية التالية:

أ- الفرضية الأولى: تتمحور هذه الفرضية حول معرفة الأسباب التي تقف وراء عدم تقبل الجزائريين لتأمين، وفي هذا السياق نهدف إلى اختبار فرضية العدم التالية:

H_0: لا يرى أغلب الجزائريين بأن تأخر التعويض ولا عدم تناسبه مع حجم الضرر ولا تعارض التأمين التجاري مع الدين هي سبب نفورهم من التأمين.

ب- الفرضية الثانية: تتمحور هذه الفرضية حول ما إذا كانت هناك علاقة بين الخصائص الديموغرافية للفرد وترتيبه للعوائق التي تقف وراء عدم إقباله على التأمين، وضمن هذا السياق نهدف إلى اختبار الفرضية التالية:

H_0: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في النظرة للعوائق التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين بإختلاف الخصائص الديموغرافية للفرد الجزائري.

4- ثبات صدق القياس وأدوات التحليل: سبقت الإشارة إلى أن الأداة المستعملة في جمع البيانات هي الاستبيان وهي أداة من تصميم الباحث يتعين التأكد من مناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة كما سيتقدم.

أ- ثبات صدق أداة القياس: تم تعزيز إختبار الأداة على عينة من 33 فردا وتم حساب معامل الثبات ألفا كورنبخ والذي بلغ لمجموع الأسئلة77,87% وهي قيمة عالية (تفوق الحد الأدنى المطلوب 60%) تبرر استخدام الأداة في الدراسة.

ب-أدوات التحليل: بعد جمع الاستبيانات ومراجعتها والتأكد من صلاحيتها للتحليل الإحصائي قام الباحث بتبويب البيانات وتفريغها في الحاسب الآلي باستخدام SPSS وتحليل البيانات بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التالية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي مثل النسب،المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وهذا لوصف خصائص عينة الدراسة والإجابة على بعض أسئلة الدراسة بالإضافة إلى ترتيب العوامل المعيقة ترتيبا تنازليا؛
- معامل ارتباط كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة ومن تناسقها الداخلي؛

- اختبار ت للعينة الواحدة(One-sample T- test) للتحقق من مدى وجود فروق في ترتيب العوامل التي تقف وراء عدم قبول الجزائريين للتأمين؛

تم التحليل من خلال جملة من المتغيرات والتي يمكن تقسيمها إلى مجموعتين هما:

ج- المتغيرات المستقلة: وهي عبارة عن المعلومات الديموغرافية الخاصة بأفراد العينة والمتمثلة في:

- العمر: يتكون من أربعة فئات؛
- الجنس: يتكون من فئتين؛
- الدخل: ويضم خمسة فئات؛
- المستوى: خمسة فئات.

د- المتغيرات التابعة: تتعلق بـ:

- عوامل نفور الفرد الجزائري من التأمين؛

ثانيا: المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة

من خلال هذا المطلب سنقوم بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة على الأسئلة الواردة في الاستبيان، وهذا بعد تبويبها بما يتناسب مع أهداف الدراسة حيث نعرض في البداية خصائص الدراسة ثم نقوم بتحليل نتائج الإجابات وفق كل محور من محاور الدراسة.

أ- خصائص عينة الدراسة: تظهر نتائج الدراسة أن هناك تقارب بين أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس إذ بلغ عدد الذكور(183) بنسبة قدرها(52,6 %) من مجموع أفراد عينة الدراسة والبالغ(348) فردا، في حين بلغ عدد الإناث(165) بنسبة قدرها(47,4%) من الجموع الكلي للعينة.

أما بالنسبة لمتغير العمر فقد شكلت الفئة العمرية(30-45سنة) الأغلبية حيث بلغت نسبتها(64,4%)من عينة الدراسة، تليها الفئة العمرية(30سنة فأقل) بنسبة قدرها (21,3%)، حين كانت أقل فئة عمرية(46-55سنة) بنسبة قدرها(4%).

بالنسبة للمستوى العلمي فكانت النسبة الأكبر من حصة الجامعيين بنسبة قدرها(57,5%)،في حين أن(20,7%) من أفراد العينة يتوفرون على مستوى ثانوي وبقية النسبة تتوزع بين المستوى الابتدائي وبدون مستوى.

أما من ناحية الدخل فشكلت الفئة(أكثر من 35000 دج) أكبر نسبة حيث مثلت(31,6%)من أفراد العينة في حين توزعت باقي النسبة على الفئات الأخرى بمستوى متقارب. والجدول الموالي يلخص كل ذلك.

الجدول رقم1: توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر،المستوى التعليمي والدخل

العمـــــــر			المستـــــوى			الدخـــــــل		
الفئـــة	التكرار	النسبة	الفئـــة	التكرار	النسبة	الفئـــة	التكرار	النسبة
30 سنة فأقل	74	21,3	بدون مستوى	22	6,3	أقل من15000دج	64	18,4
30-45 سنة	244	64,4	ابتدائي	14	4	بين15000-20000	52	14,9
46-55 سنة	36	10,3	متوسط	40	11,5	بين20001-25000	66	19
56سنة فأكثر	16	4	ثانوي	72	20,7	بين25001-35000	56	16,1
-	-	-	جامعي	200	57,5	أكثرمن 35000 دج	110	31,6
المجموع	**348**	**100**	**المجموع**	**348**	**100**	**المجموع**	**348**	**100**

ب- العوامل المعيقة لإقبال أفراد العينة على التأمين: من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الأول من الاستبيان والخاصة بمعرفة أهم العوامل التي تنفر الفرد الجزائري من التأمين التجاري، تمكنا من الحصول على النتائج الملخصة في الجدول الموالي.

الجدول رقم2: حوصلة إجابات إفراد العينة حول عوامل عدم إقبالهم على التأمين

رقم العبارة	غير موافق تماما		غير موافق		بدون رأي		موافق		موافق تماما	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
8	161	46,3	43	12,4	30	8,6	24	6,9	90	25,9
9	83	23,9	28	8,0	15	4,3	49	14,1	173	49,7
10	191	54,9	62	17,8	9	2,6	53	15,2	33	9,5
11	83	23,9	68	19,5	16	4,4	89	25,6	92	26,4
12	74	21,3	58	18,7	7	2	108	31	94	21,8

انطلاقا من المعطيات الواردة في الجدول رقم2 ولتحليل نتائج الإجابات على أسئلة هذا المحور تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات جميع أفراد العينة(348)على العبارات الخامسة الواردة في المحور الثاني من الاستبيان والتي تهدف إلى

تحديد أهم العوامل التي تنفر الفرد الجزائري من التأمين التجاري، ولتعميق تحليل هذه الإجابات فقد تم تحويل البيانات النوعية الواردة في الجدول أعلاه إلى بيانات كمية[1] وهو ما مكننا من الحصول على البيانات الواردة في الجدول رقم3.

الجدول رقم3: المتوسط والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بالعوامل المعيقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
8	يزعجك في التأمين الإجبار	2,54	1,695	غير موافق	4
9	يزعجك في التأمين تأخر التعويض	3,58	1,685	موافق	1
10	يزعجك في التأمين ارتفاع الأقساط	2,07	1,428	غير موافق	5
11	يزعجك في التأمين تعارضه مع الدين	3,11	1,568	موافق	3
12	يزعجك في التأمين عدم تناسب التعويض مع الضرر	3,24	1,542	موافق	2

من خلال البيانات الواردة الجدول رقم3 نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارة التاسعة، الحادية عشر والثانية عشر يفوق المتوسط الحسابي لسلم ليكرت(3) وهو يعني أن أفراد العينة يرون بأن تأخر التعويض وتعارضه مع الدين وعدم تناسب مبلغ التعويض مع حجم الضرر المتحقق تشكل أهم العوامل التي تنفر للفرد من التأمين.

من جهة أخرى نلاحظ أن المتوسط الحسابي لباقي العبارات أقل من ثلاثة وهو ما يعني أن ارتفاع الأقساط والإجبار لا تشكل منفرات من التأمين التجاري.

ج- اختلاف معوقات التأمين تبعا للخصائص الديموغرافية لأفراد العينة

بهدف معرفة ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين موقف أفراد العينة من المعوقات التي تعترضهم وبين واختلاف خصائصهم الديموغرافية، تم تبويب البيانات الواردة في المحور الثاني حسب الخصائص الديموغرافية وهذا حسب كل متغير:

- **من حيث العمر:** الجدول الموالي يلخص البيانات الخاصة بالمتوسطات الحسابية لأجوبة المحور الثاني تبعا لمتغير العمر بالإضافة إلى ترتيب هذه المعوقات حسب كل فئة عمرية.

(1) تم تحويل البيانات من خلال إعطاء أوزان على النحو التالي(غير موافق تماما=1،غير موافق=2،بدون رأي=3،موافق=4،موافق تماما=5)

الجدول رقم4: المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد منفرات الفرد من التأمين حسب متغير العمر

العوامل	30سنة فأقل		30-45 سنة		46-55 سنة		أكبر من 55 سنة		المتوسط العام	
	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب
الإجبار	2,24	4	2,68	4	2,33	5	2,29	5	2,54	4
تأخر التعويض	3,50	1	3,60	1	3,28	1	4,43	1	3,58	1
ارتفاع الأقساط	2,09	5	2,04	5	2,39	4	1,43	4	2,07	5
تعارضه مع الدين	3,05	2	3,09	3	3,28	2	3,36	3	3,11	3
عدم تناسب التعويض مع الضرر	3,05	3	3,33	2	2,86	3	3,79	2	3,24	2

على ضوء النتائج الواردة في هذا الجدول رقم4 نلاحظ أن أفراد العينة باختلاف أعمارهم يضعون تأخر التعويضات في المكان الأول من حيث نفورهم من التأمين، يليه عدم تناسب التعويض مع حجم الضرر في حين احتل ارتفاع الأقساط المرتبة الأخيرة.

- من حيث الجنس: الجدول الموالي يلخص البيانات الخاصة بالمتوسطات الحسابية لأجوبة المحور الثاني والمتعلقة بأهم منفرات الفرد من التأمين تبعا لمتغير الجنس بالإضافة إلى ترتيب هذه المعوقات حسب كل فئة.

الجدول رقم5: المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد منفرات الفرد من التأمين حسب متغير الجنس

المتغير	ذكور		إناث		المتوسط العام	
	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب
الإجبار	2,72	4	2,33	4	2,54	4
تأخر التعويض	3,57	1	3,59	1	3,58	1
ارتفاع الأقساط	2,02	5	2,12	5	2,07	5
تعارضه مع الدين	3,25	2	2.96	3	3,11	3
عدم تناسب التعويض مع الضرر	3,20	3	3,28	2	3,24	2

على ضوء النتائج الواردة في الجدول نلاحظ أن هناك اتفاق كبير بين أفراد العينة بإختلاف جنسهم على أن تأخر التعويض وعدم تناسب مبلغ التعويض مع حجم الضرر هما أهم العوامل التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين في حين أن ارتفاع الأقساط يأتي في المرتبة الأخيرة.

- من حيث الدخل: بهدف معرفة ما إذا كانت هناك اختلافات في نظرة أفراد العينة للمعوقات التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين بإختلاف مستوى دخلهم وضمن هذا السياق قمنا بتبويب البيانات الخاصة بذلك في الجدول الموالي:

الجدول رقم6: المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد منفرات الفرد من التأمين حسب متغير الدخل

المتغير	أقل من15000		15001-20000		20001-25000		25001-35000		أكثر من35000		الترتيب العام
	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	
الإجبار	2,98	4	2,42	4	2,58	4	2,30	4	2,43	4	4
تأخر التعويض	3,77	1	3,65	1	3,41	1	3,84	1	3,40	1	1
ارتفاع الأقساط	1,95	5	2,12	5	1,86	5	2,43	5	2,05	5	5
تعارضه مع الدين	3,55	2	3,21	3	3,06	2	2,96	3	2,92	3	3
عدم تناسب التعويض	3,33	3	3,27	2	3,00	3	3,14	2	3,36	2	2

من خلال الجدول رقم 6 نلاحظ أن هناك إجماع بين أفراد العينة بغض النظر عن مستوى دخلهم أن تأخر التعويض هو أهم عائق يحول دون إقبال الفرد الجزائري عن التأمين، في حين هناك اختلاف بين أفراد العينة في العامل الثاني المعيق حيث ترى الفئة التي يقل دخلها عن15000دج والفئة التي يتراوح دخلها بين20001 دج و25000 دج أن تعارض التأمين مع الدين يأتي في المرتبة الثانية على عكس بقية الفئات الأخرى التي ترى بأن عدم تناسب التعويض مع حجم الضرر هو الذي يأتي في المرتبة الثانية. من جهة أخرى هناك إجماع بأن الإجبار وإرتفاع الأقساط تأتي في المراتب الأخيرة من حيث درجة الإعاقة.

-من حيث المستوى الدراسي: لمعرفة ما إذا كانت هناك اختلافات في نظرة أفراد العينة للمعوقات التي تقف وراء عدم إقبالهم على التأمين تبعا لمستواهم الدراسي، ولهذا الغرض قمنا بتبويب البيانات الخاصة أجوبتهم تبعا لمستواهم الدراسي وتلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم7: المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد منفرات الفرد من التأمين حسب متغير المستوى الدراسي

المتغير	بدون مستوى		ابتدائي		متوسط		ثانوي		جامعي		الترتيب العام
	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	الترتيب	
الإجبار	2,50	3	3,71	1	2,48	4	2,42	4	2,52	4	4

تأخر التعويض	1,91	5	2,57	4	3,48	1	3,57	1	3,86	1	1
ارتفاع الأقساط	2,72	2	2,07	5	1,63	5	2,42	5	2,01	5	5
تعارضه مع الدين	2,23	4	3,00	3	3,35	2	3,39	2	3,07	3	3
عدم تناسب التعويض مع الضرر	4,27	1	3,29	2	2,68	3	3,33	3	3,20	2	2

تظهر البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تباين كبير في إجابات أفراد العينة حسب مستواهم الدراسي في ترتيب العوامل التي تقف وراء عدم إقبالهم على التأمين فإذا كانت ترى الفئة التي هي بدون مستوى بأن تأخر التعويض يأتي في المرتبة الخامسة ترى الفئة ذات المستوى الجامعي بأنه يأتي في المرتبة الأولى، والأمر نفسه بالنسبة لارتفاع الأقساط حيث ترى الفئة الأولى أنه يأتي في المرتبة الثانية في حين ترى بقية الفئات بأنه بأتي في المرتبة الأخيرة.

ثالثا:اختبار الفرضيات وعرض نتائج الدراسة

بناءا على النتائج الواردة في المطلب الثاني سنقوم باختبار فرضيات الدراسة الستة المتعلقة بموقف الفرد الجزائري من التأمين التجاري والخدمات المقدمة من طرف شركات التأمين وذلك بالاعتماد على الأدوات الإحصائية المناسبة لكل فرضية، وبناء على ذلك سيتم عرض النتائج المتوصل إليها.

1- نتائج اختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا الفرع سنقوم باختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

أـاختبار الفرضية الأولى:

H_0: لا يرى أغلب الجزائريين أن تأخر التعويض ولا عدم تناسبه مع حجم الضرر ولا تعارض التأمين التجاري مع الدين هي السبب في نفورهم من التأمين.

بهدف اختبار هذه الفرضية والمتعلقة بالمعوقات التي تقف وراء نفور الفرد الجزائري من التأمين التجاري، فقد تم استخدام المتوسط الحسابي وتدعيمه باختبار ت للعينة الواحدة وهذا بعد تحقق شروط استخدامه.حيث أظهرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات الخمسة الواردة في هذا المحور أن هناك مجموعتين من العوامل المجموعة الأولى والخاصة بالعبارات رقم 9، 12،11 والمتعلقة بتأخر شركات التأمين في تقديم التعويضات أين فاق المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة المتوسط الحسابي لسلم ليكرت الخماسي وهو ما يعني أنهم يرون بأن هذه العوامل هي

منفرات للفرد من التأمين. أما المجموعة الثانية والخاصة بالعبارة رقم8 والعبارة رقم10 أين كان المتوسط الحسابي لأفراد العينة أقل من المتوسط الحسابي لسلم ليكرت الخماسي وهو ما يعني أن أفرد العينة لا يعتبرون بأن الإجبار وارتفاع الأقساط تشكل منفرات من التعامل مع شركات التأمين.

من جهة أخرى تؤكد مخرجات الجدول رقم 57 حيث أن قيمةt للمجموعة الأولى تفوق قيمتها الجدولية البالغة (1,645) عند درجة حرية 347ومستوى دلالة05, 0. في حين أن قيمة t للمجموعة الثانية أقل من قيمتها الجدولية.بناءا على كل ذلك فإنه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي أن أغلب الجزائريين يعتبرون بأن تأخر التعويضات وعدم تناسب التعويض مع حجم الضرر وتعارض التأمين مع الدين هي سبب نفورهم من التأمين.

الجدول رقم8: نتائج اختبار المتوسط الحسابي العام واختبارt للفرضية الثانية

العناصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
يزعجك في التأمين الإجبار	2,54	1,695	-5,09	347	0,00	رفض
يزعجك في التأمين تأخر التعويض	3,58	1,685	6,39	347	0,00	قبول
يزعجك في التأمين ارتفاع الأقساط	2,07	1,428	-12,20	347	0,00	رفض
يزعجك في التأمين تعارضه مع الدين	3,11	1,568	1,33	347	0,183	قبول
يزعجك في التأمين عدم تناسب التعويض ومستوى الضرر	3,24	1,542	2,88	347	0,004	قبول

ب-اختبار الفرضية الثانية:

H_0: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في النظرة للعوائق التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين بإختلاف خصائصهم الديموغرافية.

لاختبار هذه الفرضية والمتعلقة بمدى الاختلاف الموجود بين نظرة أفراد العينة للعوامل التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين تبعا لخصائصهم الديموغرافية قمنا بإجراء اختبار التباين الأحادي(F) وهذا عند مستوى دلالة(0, 05) لكل المتغيرات الديموغرافية باستثناء متغير الجنس الذي يتكون من فئتين ولهذا فقد استخدمنا اختبارT لعينتين مستقلتين والجدول رقم9 والجدول10 يلخصان ذلك:

الجدول رقم9: نتائج التحليل الأحادي لاختبار أثر الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة على ترتيب العوامل التي تقف وراء عدم إقبالهم على التأمين

المتغيرات	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	النتيجة
العمر	(3،344)	1,558	2,6	0,199	**قبول**
الدخل	(4،343)	2,766	2,37	0,027	**رفض**
المستوى	(4،343)	2,498	2,37	0,043	**رفض**

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم62 نلاحظ ما يلي:

- فيما يتعلق بالمتغير الخاص بالعمر فإن قيمة F المحسوبة قد بلغت 1,55 وهي أقل من قيمتها الجدولية، كما أن مستوى الدلالة أكبر من 0,05 وهو ما يقودنا إلى قبول فرضية العدم، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في النظرة للعوائق التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين باختلاف سنهم؛

- بالنسبة لمتغير الدخل يمكن القول بأن هناك تأثير ذو دلالة معنوية في النظرة للعوائق التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين باختلاف مستوى دخولهم. وهذا لكون قيمةF المحسوبة والتي بلغت2,77 قد فاقت قيمتها الجدولية؛

- يمكن القول بأن نظرة أفراد العينة للعوائق التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين تختلف تبعا لمستواهم الدراسي، حيث أن قيمةF المحسوبة لهذا المتغير قد بلغت2,49 وهي بذلك تفوق قيمتها الجدولية.

الجدول رقم10: نتائج تحليل اختبار(t) لأثر جنس أفراد العينة على ترتيب العوامل التي تقف وراء عدم إقبالهم على التأمين

الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة tالمحسوبة	قيمة tالجدولية	مستوى لدلالة	النتيجة
ذكر	2,95	0,666	1,352	1,96	0,410	**قبول**
أنثى	2,85	0,623				

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم10 نلاحظ أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الذكور والإناث متقاربان جدا وهو ما يعني عدم وجود اختلافات بين نظرتهم وما يؤكد ذلك نتائج إحتبارTحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 1,35 وهي بذلك أقل من قيمتها

الجدولية،كما أن مستوى الدلالة قد بلغ0, 41 وهي بذلك أكبر من 0, 05 وهو ما يقدونا إلى قبول فرضية العدم التي مفادها أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في النظرة للعوائق التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين باختلاف جنسهم.

على ضوء ما سبق فإنه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في النظرة للعوائق التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين باختلاف خصائصهم الديموغرافية.

2ـ **عرض نتائج الدراسة:** من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى دراسة العوامل التي تحول دون إقبال الفرد الجزائري عن التأمين وموقفه من شركات التأمين الجزائرية، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- يرى أغلب أفراد العينة بأن عدم تناسب التعويض مع حجم الضرر يعد العامل الأكبر الذي يقف وراء عدم إقبالهم على التأمين، يله في المرتبة الثانية التأخر الكبير في معالجة الملفات المتعلقة بالتعويضات بالإضافة إلى تعارض التأمين مع الدين الذي يأتي في المرتبة الثالثة، هذا من جهة ومن جهة أخرى يتفق أفراد العينة بأن عنصر الإجبار في التأمين وارتفاع الأقساط لا تشكل عوامل حقيقية تحول دون إقبالهم على منتجات شركات التأمين؛
- يمكن القول بأن رأي أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل التي تقف وراء عدم إقبالهم على منتجات التأمين وترتيب هذه العوامل لا يختلف باختلاف أعمارهم أو جنسهم، في حين هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في مواقفهم تبعا لمتغيري الدخل والمستوى التعليمي.

3ـ **مناقشة نتائج الدراسة:** من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى تحديد العوائق التي تحول دون إقبال الفرد الجزائري على التأمين التجاري، توصلنا إلى مجموعة من النتائج بالنسبة لقطاع التأمين الجزائري والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

أـ تأخر إجراءات التعويض وعدم تناسبه مع حجم الضرر

من خلال البيانات الخاصة بأهم العوامل التي تقف وراء عدم إقبال الجزائريين على التأمين نلاحظ أن هناك إجماع من أفراد العينة على:

ـ **تأخر وتعقد إجراءات التعويض:** من وجهة نظر أفراد العينة فإنه هناك تأخر كبير في دفع التعويضات، حيث أن شركات التأمين تتما طل في معالجة الملفات وتقديم التعويضات عند

حدوث الأخطار المؤمن ضدها في الوقت الذي يكون فيه الزبون في حاجة ماسة للتعويض، ويكون هذا التأخر في كل المستويات ابتدءا من معاينة الأضرار من طرف الخبير وحتى صرف الصك الخاص بالتعويض.

- **عدم تناسب التأمين مع حجم الضرر:** يرى أفراد العينة أن أكثر عامل إزعاجا في التعامل مع شركات التأمين هو عدم تناسب مبلغ التعويض المقدم من طرف هذه الأخيرة مع حجم الضرر المتحقق.

بـ شكوك حول عدم مشروعيته: أظهرت نتائج الدراسة بأن 43,9% من أفراد العينة يرون بأن التأمين يتعارض مع الدين في حين أن30,2% كان رأيهم محايدا بينما النسبة المتبقية والتي تمثل25,9% من العينة محل الدراسة ترى أن التأمين لا يتعارض مع الدين هذا من جهة، ومن جهة أخرى يظهر ترتيب العوامل التي تقف وراء عدم إقبال الفرد الجزائري أن السبب الديني يأتي في المرتبة الثالثة بعد عامل عدم تناسب مبلغ التعويض مع حجم الضرر المتحقق وتأخر التعويض.

جـ تباين مواقف أفراد العينة بإختلاف خصائصهم الديموغرافية:

أظهرت نتائج الدراسة أن رأي أفراد العينة فيما يتعلق بالعوامل التي تقف وراء عدم إقبالهم على منتجات التأمين وترتيب هذه العوامل لا يختلف باختلاف أعمارهم أو جنسهم، في حين هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في مواقفهم تبعا لمتغيري الدخل والمستوى التعليمي.

خاتمة:

بناء على نتائج الدراسة يمكن وضع بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تطوير قطاع التأمين في الجزائر، والتي يمكن إيجازها في:

❖ **بالنسبة للخدمة:** هناك جوانب أساسية يحب التركيز علها في هذا الإطار وتتمثل في:

● **تحسين جودة الخدمة المقدمة:** تعد جودة الخدمة المقدمة أساس مهم بالنسبة للمستهلك في المفاضلة بين شركات التأمين ومحدد أساسي لمستوى رضاه ولهذا يتعين على شركات التأمين الاهتمام بالجوانب التالية:

- الاستقبال والاستماع الجيد لزبون: وفي هذا الإطار يتعين على شركات التأمين العناية بالمحيط المادي الخاص بتقديم الخدمة من جهة والاهتمام بمقدمي الخدمة بالشكل الذي

ينعكس على الاستقبال الجيد والاستجابة لطلبات الزبائن بالإضافة إلى العناية بالشكاوى ومعالجتها.

- سرعة تقديم التعويض: عند تحقق الضرر وذلك من خلال تسريع إجراءات التعويض انطلاقا من معاينة الأضرار، مرورا بتحديد مبلغ التعويض وانتهاء بتقديم الصك.

- التعويض المناسب: باعتبار أن الجزء الكبير من حكم الزبون على جودة الخدمة المقدمة من طرف شركات التأمين يأتي بعد حدوث الضرر، وهنا تبرز أهمية تناسب مبلغ التأمين مع حجم الضرر ولهذا يتعين على شركة التأمين العناية بتقدير حجم الضرر ومراجعة سلم التعويضات بصفة دورية تماشيا مع الأسعار السائدة في السوق.

- **الاهتمام بتطوير الخدمات:** يعد تطوير الخدمات الحالية مدخل أساسي للاستجابة لتغيرات التي تحصل في المحيط، هذا بالإضافة إلى تقديم منتجات جديدة لتعزيز تنافسية شركة التأمين، كما يتعين عليها قياس مدى تقبل المستهلك للمنتجات ومتابعة مدى رضاه.
- **تطوير منتجات تتوافق مع الشريعة الإسلامية:** في هذا الإطار قد يعتبر التأمين التكافلي أداة لتطوير منتجات جديدة موجهة لاستهداف الفئات التي تعتقد بعدم توافق التأمين مع الشريعة الإسلامية وذلك منة خلال الاستفادة من التجارب العربية والإسلامية في هذا المجال والتي قطعت أشواطا في هذا الميدان.

❖ **بالنسبة للاتصال:** يكتسي الترويج أهمية بالغة في قطاع التأمين خاصة في ظل غياب الوعي التأميني وفي هذا الصدد يتعين على شركات التأمين إعداد إستراتيجية اتصالية متكاملة بهدف زيادة الوعي التأميني لدى الفرد وتغيير الصورة الذهنية السيئة التي تشكلت لدى الفرد الجزائري عن شركات التأمين، وذلك من خلال الاعتماد على التقنيات والوسائل المتاحة مثل الإعلان، التسويق المباشر وتنشيط التعاقدات.

❖ **التوزيع:** وفي هذا الإطار أمام شركات التأمين إمكانية الاستفادة من شبكات توزيع البنوك وهذا بعد دخول قانون التأمين لسنة2006 حيز التنفيذ وذلك من خلال إبرام اتفاقيات مع البنوك، من جهة أخرى يتعين على شركات التأمين تشجيع الوسطاء على التعامل معها من خلال تقديم عروض تنافسية، هذا بالإضافة إلى الاهتمام بتحليل ومراقبة مختلف مكونات شبكات التوزيع.